

ABSTRAK

Analisis Kualitas Web Lima Coffee Shop Di Bandung

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan responden mengenai webqual terhadap website lima *coffee shop*. Varsial webqual yang digunakan pada penelitian ini menggunakan webqual 4.0, dimana variabel dari webqual 4.0 terbagi menjadi 3 bagian yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah 100 responden yang disebar melalui item kuesioner. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah nonprobabilitas (*nonprobability sampling*). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah anova (uji beda) dan analisis deskriptif. Tipe penyelidikan dalam penelitian ini adalah komparatif.

Berdasarkan keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik pada analisis deskriptif data penelitian hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap variabel yang terdapat dalam webqual termasuk kategori baik, *usability* termasuk kategori baik, *information quality* termasuk kategori baik, dan *service interaction* termasuk kategori baik. Sedangkan hasil pemaparan analisis perhitungan pada uji komparatif didapatkan website *coffee shop* Kopi Selasar Sunaryo dan Caffe Bene memiliki *usability* terbaik, website *coffee shop* Kopi Selasar Sunaryo memiliki *information quality* terbaik, website *coffee shop* Caffe Bene memiliki *Service Interaction* terbaik.

Kata Kunci : *Webqual, Usability, Information Quality, Service Interaction*